

**Verbale della Deliberazione n. 8 del 16 novembre 2022**

**Oggetto: Adeguamento della Carta dei Servizi alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr.**

L'anno Duemilaventidue, il giorno sedici, del mese di novembre alle ore 9.30 si è riunita in modalità telematica, utilizzando il sistema di videoconferenza secondo quanto disposto con propria deliberazione n. 1 del 28 maggio 2020, esecutiva, l'Assemblea ordinaria del Consiglio di Bacino Veronese, in seconda convocazione, a seguito di convocazione prot. n. 1481.22 del 3 novembre 2022.

Presiede la seduta il Presidente, Sig. Bruno Fanton, Assessore del Comune di Cerea, il quale, accertata la sussistenza del numero legale, invita l'Assemblea a deliberare in relazione all'oggetto sopra descritto.

Partecipa alla seduta dell'Assemblea il Direttore dell'Ente, Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale della struttura operativa.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE  
Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE  
Sig. Bruno Fanton

---

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Si certifica che copia della presente deliberazione è pubblicata il giorno 17 novembre 2022 all'Albo on-line del Consiglio di Bacino Veronese e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

Copia della presente deliberazione viene altresì trasmessa al Comune di Verona affinché lo stesso provveda, ai sensi dell'art. 124 comma 2, a pubblicarla al proprio Albo On Line.

Servizio Affari Generali  
Dott.ssa Ulyana Avola

**ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE**

**Deliberazione n. 8 del 16 novembre 2022**

**Oggetto Adeguamento della Carta dei Servizi alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr.**

---

**DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITÀ'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva, ai sensi dell'art. 134, comma 3 del D. lvo n. 267/2000, dopo il decimo giorno dalla sua pubblicazione all'Albo On Line di questo Ente.

**IL DIRETTORE**  
Dott. Ing. Luciano Franchini

## ASSEMBLEA D'AMBITO

### Deliberazione n. 8 del 16 novembre 2022

**Oggetto: Adeguamento della Carta dei Servizi alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr.**

Sentita la presentazione e la discussione dell'argomento all'ordine del giorno, esposte nel verbale di seduta agli atti della presente deliberazione;

VISTI:

- il Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale", ed in particolare la Parte III contenente "Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, a tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche";
- la Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17 "Disposizioni in materia di risorse idriche", che affida le funzioni già esercitate dalle AATO a enti denominati "Consigli di Bacino";
- la "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese" (di seguito solo "Convenzione"), conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013, che istituisce il Consiglio di Bacino Veronese;

VISTI inoltre:

- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che disciplina la materia inerente la Carta dei Servizi stabilendo i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici;
- Il D. Lgs. n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" che, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA;
- Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante;
- Il D. Lgs. n. 33/2013, come successivamente modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

VISTI infine:

- la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" (AEEG);
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), che ha trasferito all'AEEG "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici"; a far data dal 29 dicembre 2017 l'Autorità di regolazione ha assunto, ai sensi della Legge di Bilancio di previsione 2018 (legge 27 dicembre 2017, n. 205),

compiti di regolazione anche nel settore dei rifiuti, assumendo quindi la denominazione di Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (d'ora in poi solo ARERA);

RICHIAMATO che,

- la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO Veronese è stata affidata - giuste deliberazioni di Assemblea d'Ambito n. 1 e n. 2 del 4 febbraio 2006, esecutive – alle due società Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi Spa alle quali sono stati affidati, rispettivamente, il territorio dell'Area Veronese (77 Comuni) ed il territorio dell'Area del Garda (20 Comuni);
- La “Carta dei Servizi” è il documento con il quale i gestori del servizio idrico integrato assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i livelli di servizio che devono essere garantiti, ed essa è operativa, nei confronti degli utenti dell'ATO Veronese, sin dal luglio 2007, giuste deliberazioni di Assemblea d'Ambito n. 4 e n. 6 del 2 luglio 2007;

RICORDATO che:

- ARERA, a seguito delle attribuzioni ad essa assegnate dalla richiamata normativa in materia di regolazione del servizio idrico integrato, a partire dal 2015 ha emanato una serie di deliberazioni volte a disciplinare la qualità contrattuale e la qualità tecnica del servizio idrico integrato e, in particolare:
  - la deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR concernente la “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”;
  - la deliberazione ARERA n. 656/2015/R/IDR di adozione della “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali”;
  - la deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR di “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
  - la deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, con la quale è stato istituito il Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI);
  - la deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR concernente la “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI);
  - la deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR, riguardante la “Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII)”;
  - la deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR, di “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI), successivamente modificata, ai sensi della legge 27 dicembre 2019, n. 260, con deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR;
  - la deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR, “Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;

- A partire dal 2016, il Consiglio di Bacino Veronese ha provveduto ad adeguare le Carte dei Servizi dei due gestori alle suddette disposizioni di ARERA, introducendo i livelli standard di servizio previsti dalla normativa nazionale, a favore degli utenti;
- L'ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi da parte dell'Assemblea dei Sindaci dell'ATO Veronese è avvenuto nel 2020, in sede di approvazione dello schema regolatorio 2020 – 2023, con deliberazione n. 5 dell'8 ottobre 2020, per adeguare la Carta alle modifiche apportate da ARERA ai cambiamenti normativi sulla regolazione della qualità contrattuale (Delibera 547/2019/R/Idr) e sulla morosità nel servizio idrico integrato (Delibera 221/2020/R/Idr);

CONSIDERATO che, successivamente alla più recente revisione della Carta Servizi, entrata in vigore in data 24 ottobre 2020, ARERA è nuovamente intervenuta con ulteriori disposizioni che riguardano la qualità del servizio e la disciplina dei rapporti intercorrenti tra gestore e utenti del SII, attraverso i due provvedimenti di seguito riportati:

- Deliberazione 21 dicembre 2021 n. 609/2021/R/IDR, "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)", che introduce nuove norme sulle perdite occulte e sulle letture dei misuratori, in particolare prevedendo nuovi standard specifici a decorrere dal 1 gennaio 2023;
- Deliberazione 21 dicembre 2021 n. 610/2021/R/IDR, "Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni", che ha introdotto alcune modifiche in tema di obblighi, da parte del gestore, di comunicazione in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;

CONSIDERATO inoltre che la medesima deliberazione n. 609/2021, all'art.1.2, prevede che *"l'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il gestore, recepisce gli standard specifici previsti dal TIMSII, inclusi i relativi indennizzi automatici, nell'ambito della Carta dei Servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio"*;

CONSIDERATO altresì che il Consiglio di Bacino Veronese, in conformità alla deliberazione ARERA del 30 dicembre 2021 n. 639/2021/R/IDR, recante "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022 - 2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato", nella seduta di Assemblea d'Ambito in pari data del presente provvedimento, procede all'aggiornamento biennale dello schema regolatorio 20202 – 2023, dei due gestori, per gli anni 2022 – 2023;

RITENUTO quindi necessario dare seguito alle disposizioni di ARERA, procedendo alle conseguenti integrazioni al testo della Carta dei Servizi di Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi;

PRESO ATTO che il Consiglio di Bacino Veronese, nel corso del 2022, ha dato avvio al procedimento di aggiornamento della Carta del Servizio di cui all'art. 1.2 della deliberazione n. 609/2021 (nota CBVR n. 0350/2022 del 10.3.2022) coordinandosi con le società di gestione al fine di recepire le intervenute disposizioni ARERA;

PRESO ATTO, quindi, che i Gestori, in accordo con il Consiglio di Bacino Veronese, hanno elaborato una proposta di modifiche e integrazioni al testo della Carta dei Servizi attualmente in vigore nel territorio dell'ATO Veronese;

UDITA la relazione del Direttore del Consiglio di Bacino Veronese, che illustra, in sintesi, le modifiche e le integrazioni al testo della Carta e che riguardano principalmente le previsioni relative a:

- la definizione di perdita occulta (art. 2) e la disciplina relativa alle garanzie previste in caso di perdita occulta (art. 6.8);
- gli obblighi di tentativi di lettura dei contatori e di comunicazione dei relativi dati agli utenti, con l'introduzione di due nuovi standard specifici con rimborso automatico nel caso di omissione/ritardi da parte del gestore (art. 6.2);
- Gli obblighi di comunicazione in caso di fatturazione di consumi risalenti a più di due anni (c. d. "prescrizione breve");

PRESO ATTO, in particolare, che ARERA propone una procedura standard a livello nazionale per il rimborso di parte dei costi sostenuti in bolletta nel caso di accertata perdita occulta, che prevede, tra l'altro, il rimborso all'utenza della quota tariffaria di fognatura e depurazione e un profilo tariffario agevolato per la parte di consumo di acqua potabile per i volumi che eccedono il consumo storico rilevato, fatta salva una franchigia, pari al 30%;

RICHIAMATO che i Gestori da tempo applicano sul territorio dell'ATO Veronese una procedura di riconoscimento dei costi relativi alle perdite occulte, e che le modificazioni oggi proposte da ARERA non comportano, in prima battuta, variazioni economicamente significative a carico dell'utente interessato;

RITENUTO, peraltro, di avviare un piano di monitoraggio delle pratiche inerenti le perdite occulte, con l'obiettivo di confermare tale assunto, tenendo in piena considerazione la necessità di contemperare l'interesse del singolo utente coinvolto dall'evento, con quello della intera collettività, sulla quale non deve gravare il costo derivante dalla perdita della risorsa idrica;

VISTO, dunque, l'allegato A) al presente provvedimento, che riporta il testo a fronte della Carta dei Servizi attualmente in vigore (1<sup>a</sup> colonna), il testo con la evidenziazione delle proposte di adeguamento e revisione (2<sup>a</sup> colonna) ed infine, la proposta di nuovo testo (3<sup>a</sup> colonna);

RICHIAMATO l'art. 9 della citata L. R. 27 aprile 2012, n. 17 "Disposizioni in materia di risorse idriche" e la DGRV n. 1058 del 24 giugno 2014 che disciplinano l'istituzione, le competenze, le funzioni dei Comitati Consultivi degli Utenti con funzioni di controllo sulle scelte di pianificazione e di gestione del servizio idrico;

RICHIAMATO il "Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese", approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 9 dell'11 novembre 2014;

RICHIAMATO che il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese è operativo a far data dal 27 aprile 2015 e che esso viene, a norma di legge, chiamato a partecipare all'elaborazione e all'aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato predisposta dal gestore esprimendo proposte e pareri;

DATO ATTO che le due società di gestione hanno illustrato, nel corso della riunione del 20 ottobre 2022, al Comitato Consultivo degli Utenti la proposta di modifiche e integrazioni da apportare alla Carta dei Servizi e che, conseguentemente, il Comitato stesso si è espresso in merito a tale proposta;

VISTO dunque il parere formulato dal Comitato Consultivo degli Utenti dell'ATO Veronese in merito all'adeguamento della Carta dei Servizi alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/IDR (**allegato B** al presente provvedimento);

VISTO il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;

VISTI i pareri di regolarità tecnica e finanziaria, espressi ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000;

UDITI gli interventi succedutisi (riportati nel verbale dell'Assemblea);

VISTO il vigente Regolamento per la disciplina e il funzionamento dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTA la Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Veronese, ed in particolare l'art. 10, relativo alle modalità di votazione dell'Assemblea d'Ambito;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 1 del 28 maggio 2020, esecutiva, che approva le linee guida per lo svolgimento delle sedute di Assemblea d'Ambito in videoconferenza;

POSTA, quindi, ai voti la presente proposta di deliberazione, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 71 per 761.233 abitanti;
- Astenuti: nessuno;
- Voti Validi: n. 71 per 761.233 abitanti;
- **FAVOREVOLI: n. 71 per 761.233 abitanti;**
- Contrari: nessuno;

VISTO l'esito della votazione avvenuta in forma palese;

### **DELIBERA**

1. Le motivazioni riportate in premessa fanno parte integrante, formale e sostanziale del presente provvedimento.
2. Di APPROVARE la proposta di aggiornamento della Carta dei Servizi dei gestori del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese, Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi SpA, così come riportato nell'allegato A) al presente provvedimento.
3. DI DISPORRE ATTO che i gestori Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi SpA provvedano ad integrare il testo della Carta dei Servizi di cui al punto precedente per personalizzarla, completando le parti relative alle indicazioni dei contatti delle rispettive aziende (numero verde, pec, email, indirizzi web, etc..).
4. DI DISPORRE che il nuovo testo della Carta dei Servizi approvata con il presente provvedimento entri in vigore dalla data di esecutività della presente deliberazione.
5. DI DISPORRE che Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa, provvedano a dare la massima diffusione della Carta dei Servizi aggiornata presso l'utenza e a pubblicarla tempestivamente sui propri siti internet, dandone evidenza nella pagina principale.
6. DI INCARICARE il Direttore del Consiglio di Bacino Veronese di dare seguito a tutti gli adempimenti conseguenti al presente provvedimento ed alla trasmissione ad ARERA della carta del servizio idrico integrato aggiornata.

IL DIRETTORE  
Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE  
Sig. Bruno Fanton



**ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE**

**Seduta n. 3 del 16 novembre 2022**

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

**Oggetto: Adeguamento della Carta dei Servizi alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e n. 610/2021/R/idr.**

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato esprime parere tecnico FAVOREVOLE, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

Servizio Affari Generali  
Dott.ssa Ulyana Avola

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile del servizio interessato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, ne accerta la NON RILEVANZA contabile.

Il Direttore  
Dott. Ing. Luciano Franchini